



УНИВЕРСАЛЬНЫЕ МЕТОДЫ РАЗРЕШЕНИЯ ТРУДОВЫХ КОНФЛИКТОВ

Федоренкова Ольга Олеговна

Студент Российского государственного социального университета
Россия, г. Москва

Кочерова Юлия Вячеславовна

Студент Российского государственного социального университета
Россия, г. Москва

Аннотация

В статье даны определения «урегулирование» и «разрешение» конфликтов, рассмотрены основные способы и методы урегулирования конфликтных ситуаций в организациях. Рассмотрены основные принципы урегулирования конфликтов, этапы противостояния оппонентов в процессе конфликта. Приведены взаимосвязи людей в процессе их отношений в трудовом коллективе и виды конфликтных ситуаций в зависимости от дисбаланса этих связей. Даны рекомендации относительно воздействия на конфликтную ситуацию, приведены способы разрешения конфликтных ситуаций и различные варианты механизмов управления трудовыми конфликтами.

Цель работы: рассмотреть универсальные методы разрешения трудовых конфликтов, а также административный способ как наиболее актуальный способ урегулирования конфликтов, включая процедуру медиации.

Ключевые слова: урегулирование конфликта, трудовые конфликты, разрешение конфликта, принципы урегулирования конфликтов.

UNIVERSAL METHODS OF RESOLVING LABOUR DISPUTES

Olga O.Fedorenkova

Student of the Russian State Social University
Russia, Moscow

Yulia V. Kocherova

Student of the Russian State Social University
Russia, Moscow

ABSTRACT

The article gives definitions of "settlement" and "resolution" of conflicts, discusses the main ways and methods of settlement of conflict situations in organizations. The basic principles of conflict resolution, stages of opposition of opponents in the process of conflict are considered.

The relations of people in the process of their relations in the labor collective and types of conflict situations depending on the imbalance of these ties are presented. Recommendations are given on the impact on the conflict situation, ways to resolve conflict situations and various options of mechanisms for managing labour conflicts.

The purpose of the work: to consider universal methods of resolving labor conflicts, as well as the administrative method as the most relevant method of conflict resolution, including the mediation procedure.

Keywords: settlement of the conflict, labor disputes, resolution of conflict, principles of settlement of the conflicts.

Трудовое население современной России крайне неоднородно и полярно. Большая часть трудоспособного населения не может найти работу по своей специальности и реализовать свои конституционные права на труд и его достойную оплату. Подсчитано, что на конфликты и их переживания уходит около 25% рабочего времени сотрудников. Но еще больше времени приходится тратить на урегулирование конфликтов и управление ими руководителями – в некоторых организациях на этот процесс уходит до половины рабочего времени. Для того чтобы грамотно не допустить конфликт или успешно его завершить нужно овладеть понятиями, которые используют для предотвращения конфликта.

Выделяют понятия «урегулирование» и «разрешение» конфликтов.

Л. Н. Цой дает четкие определения данным терминам. Она утверждает, что урегулирование конфликта – это, прежде всего, «достижение соглашения по конкретному его аспекту, частичное или временное решение». [6]

А. В. Дмитриев определяет урегулирование конфликта как «частичное разрешение конфликта, прекращение открытой борьбы сторон. При этом могут сохраняться внутренние причины, побуждающие к конфликту». [4]

Урегулирование трудового конфликта возможно только при вмешательстве третьих лиц, решение же самого конфликта осуществляется оппонентами самостоятельно, при их искреннем желании пойти на встречу друг другу. Под урегулирование конфликта подразумевается отсутствие напряжения и протекание процедуры урегулирования конфликта в безопасном для сторон ключе, но в своей основе несет принуждение (в основном всегда), когда разрешение основано на принципе добровольности.

Выделяют несколько подходов к урегулированию трудовых конфликтов. Е.И. Макаров и Д.В. Лобок отмечают следующие подходы: во-первых, это нормативный подход (морально-правовой). В рамках этого метода оппоненты регулируют конфликт с помощью моральных и правовых норм. Для дальнейшего развития данного подхода необходимо, чтобы у сторон были разногласия о договоренности принятия норм, или так называемых «правил игры».

Если все нормы и условия соблюдены, то развитие конфликта зависит от способа осуществления данного подхода. Во-вторых, выделяют реалистичный или

(принудительно-переговорный) подход. Этот подход основывается на таком понятии как социальная стратификация. То есть когда одни субъекты имеют власть над другими. Данный подход чаще всего не приносит должного результата, а влечет за собой новые противоречия. Третий подход, он же идеалистический подразумевает урегулирование конфликтов при помощи доверия оппонентов друг к другу и тактики сотрудничества.

При управлении конфликтом после ряда исследований были предложены шкалы социальных отношений в трудовом конфликте и этапов управления трудовыми конфликтами (рис. 1) [11].



Рисунок 1. Шкала социальных отношений в трудовом конфликте

Чаще всего урегулировать конфликты, возникающие между работником и работодателем, приходится тогда, когда нарушаются права одного из субъектов трудового процесса.

Защиту трудовых прав и свобод можно рассматривать в двух аспектах:

- защита трудовых прав и свобод работника;
- защита трудовых прав и свобод работодателя.

Статья 352 ТК РФ рассказывает о том, что основными способами защиты трудовых прав являются:

- самозащита работником своих трудовых прав;
- защита трудовых прав и законных интересов работников профессиональными союзами;
- государственный надзор и контроль за соблюдением трудового законодательства и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права;
- судебная защита.

Выбор стратегических средств разрешения конфликта представлен на рисунке 2.

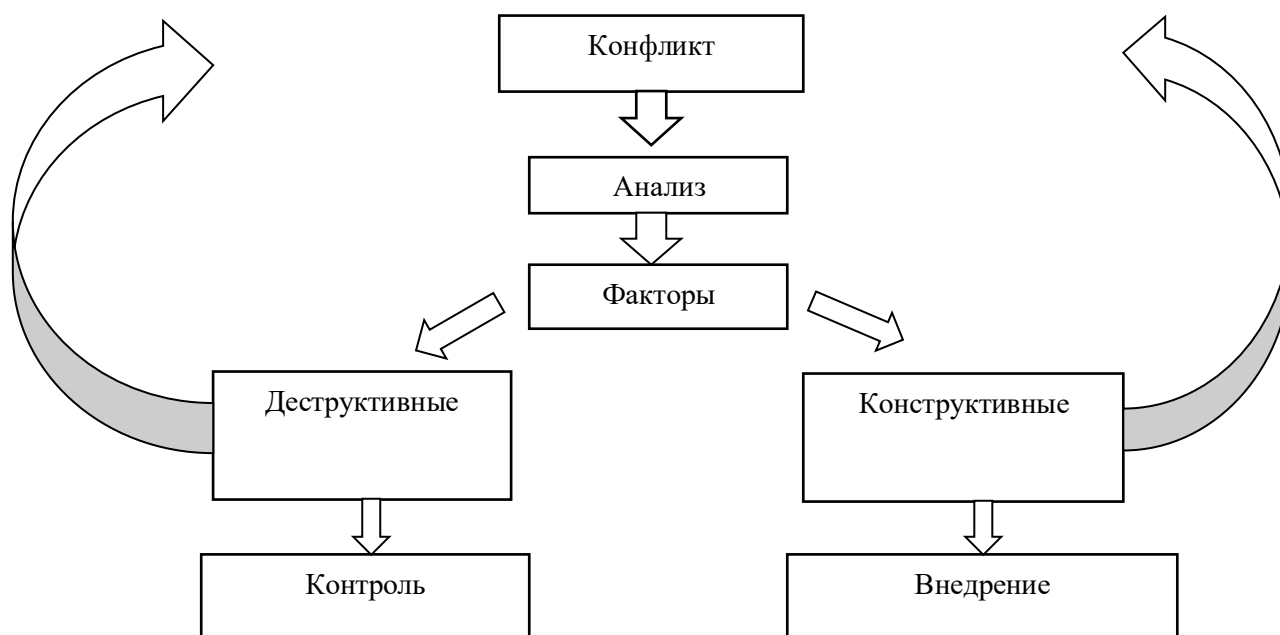


Рисунок 2. Стратегические средства разрешения конфликта[10]

При осуществлении контроля конфликтных ситуации, а также внедрении способов конструктивного урегулирования необходимо учитывать факторы возникновения конфликта, которые были выявлены при первичном анализе

конфликтной ситуации одной из сторон конфликта (независимой стороной). Способы управления конфликтами в организациях представлен на рисунке 3.

Одним из самых распространённых и актуальных на сегодняшний день способов урегулирования конфликта является административный способ (с применением судопроизводства, ТК РФ, закон «о медиации»)



Рисунок 3. Способы управления конфликтами в организациях[3]

Омельченко К.А., Хомченко О.А выделяют основные принципы урегулирования конфликтов: [11]

- принцип признания конфликта сторонами. Взаимное желание обеих сторон в успешном урегулировании конфликта;
- принцип взаимответственности. Заключается в желании одной стороны наладить контакт с другой стороной;
- принцип «нет проигравших, нет побежденных»;
- принцип «блокады» эмоций;
- принцип вмешательства в процесс урегулирования конфликта;
- принцип прямолинейности. Заключается в том, что стороны должны открыто и понятно изъяснить друг другу свою точку зрения и свои требования к оппоненту;
- принцип приоритета. Заключается в самостоятельном урегулировании конфликта без привлечения третьей стороны;

- принцип пошаговых мер. Заключается в привлечении дополнительной помощи беспристрастного лица (медиатора), который поможет урегулировать конфликт.

К методам предупреждения и разрешения трудовых конфликтов можно отнести [4]:

- механический метод, при котором происходит устранение объекта конфликта или его подмена другим объектом;
- конверсия позиций сторон конфликта к его объекту;
- переговоры;
- заключение коллективного трудового договора;
- обращение сотрудников в комиссию по трудовым спорам или в суд;
- социальное партнерство;
- посредничество (медиация), при котором для разрешения конфликта происходит привлечение третьей стороны.

Рассмотрим подробнее каждый из перечисленных методов ниже.

Урегулирование трудовых споров с помощью комиссии по трудовым спорам регулируется статьями 384-390 ТК РФ в случае, если работодатель и работник не смогли напрямую прийти к единому мнению. Согласно Трудовому Кодексу комиссии по трудовым спорам создаются по инициативе работника или (и) работодателя с равным числом представителей с обеих сторон.

Урегулирование трудовых споров с помощью суда регулируется статьями 391-397 ТК РФ и на сегодняшний день является одним из наиболее эффективных способов урегулирования конфликтов между работником и работодателем.

В суд субъекты конфликта могут обращаться непосредственно с делами о восстановлении должности, изменении формулировки причины увольнения сотрудника, переводе на другую должность или работу, о возмещении ущерба, о неправомерных действиях работодателя и в качестве обжалования решения КТС.

Процедура медиации – добровольное решение субъектов конфликта. Также, как и в третейском суде, стороны могут назначить медиатора, который может не довести конфликт до судебного разбирательства и помочь сторонам конструктивно урегулировать возникнувший конфликт.

То есть, основа процесса – обе стороны нацелены на эффективное решение и для этого используют специально подготовленных юристов, которые помогают им разрешить конфликт. Если одна из сторон желает обратиться в суд в ходе процесса, процесс заканчивается. Безусловно, данная концепция имеет ряд преимуществ [7]:

- стороны контролируют процесс;
- концепция нацелена на мирное урегулирование конфликта;
- возможность детального и индивидуального подхода.

Данная процедура платная. С помощью «взаимопомогающего права» можно достаточно быстро разрешить существующие противоречия.

Алгоритм «взаимопомогающего права»:

- заключение договора между сторонами;
- поиск решения;
- принятие решения и его исполнение или обращение к органам правосудия (в случае непринятия устраивающего обе стороны решения).

В способах урегулирования трудовых конфликтов можно выделить процедуру медиации. Процедура медиации регулируется ФЗ № 193 «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)». Процедура медиации не применяется к коллективным трудовым спорам.

Участие в конфликте третьей стороны в лице медиатора повышает конструктивное разрешение противоборства.

Согласно данному закону, процедура медиации – «способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения». Медиатор является независимым физическим лицом, которое привлекается сторонами в качестве посредника в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора (ст. 2 ФЗ № 193).

Процедура медиации – добровольное решение субъектов конфликта. Также, как и в третейском суде, стороны могут назначить медиатора, который может не довести конфликт до судебных инстанций, а помочь сторонам в досудебном порядке конструктивно урегулировать конфликт.

Согласно закону, выделяю принципы медиации: добровольность – стороны принимают добровольное решение об обращении к медиатору и проведении данной процедуры; равноправие – обе стороны считаются равными на процедуре медиации и каждый имеет право высказываться и слушать партнёра; конфиденциальность – именно этот принцип определяет преимущество между медиацией и каким-либо другим способом решения трудового конфликта.

Основное отличие процедуры медиации от взаимополагающего права заключается в том, что в процедуре медиации посредником выступает профессиональный медиатор, а в collaborative law – юристы и адвокаты (они являются в основном юридическими консультантами для своих клиентов, также направляют стороны к принятию эффективного решения).

Е.И. Макаров и Д.В. Лобок [9] выделили обстоятельства и причины в связи, с которыми процедуру медиации необходимо прекратить: со дня заключения медиативного соглашения между сторонами; со дня заключения соглашения о прекращении процедуры медиации без достижения согласия; заявление от лица медиатора на имя сторон о прекращении процедуры ввиду её дальнейшей нецелесообразности; заявление одной из сторон или всех сторон о прекращении процедуры медиации; по истечении срока процедуры медиации.

Техники и тактики работы медиатора играют ключевую роль в процессе медиации.

В начале работы медиатор использует техники рефлексивного вмешательства – это помогает медиатору установить природу конфликта, заинтересовать стороны и проявить свой авторитет. Специалист рассказывает о себе, возможностях процедуры и принципах медиации. Существует техники контекстуального вмешательства, с их помощью медиатор может изменить чрезмерно высокие требования оппонентов друг к другу и снизить уровень напряжения между ними. На завершающем этапе процедуры медиатор использует техники независимого вмешательства – раскрывает участникам плюсы и минусы принятых решений, а также переводит все договоренности, достигнутые в процессе медиации в действующие договоренности и соглашения.

Распространённым способом разрешения трудовых конфликтов является социальное партнерство. Социальное партнерство подразумевает использование стратегии компромисса с целью координации интересов конфликтующих сторон с последующим конструктивным сотрудничеством.

К субъектам социального партнерства относятся работники, работодатели и их представители, а также органы местного самоуправления и органы исполнительной власти. Данное положение закреплено в конвенции №144 МОТ.

К принципам социального партнерства относятся [15]:

- равноправие сторон;
- уважение и учёт интересов сторон;
- заинтересованность сторон в договорных отношениях;
- содействие государства в укреплении и развитии социального партнерства на демократической основе;

- соблюдение сторонами и их представителями трудового законодательства и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права;
- добровольность сторон в принятии на себя обязательств;
- обязанность выполнения коллективных договоров, соглашений;
- контроль за выполнением принятых коллективных договоров и соглашений;
- ответственность сторон и их представителей за невыполнение по их вине коллективных договоров и соглашений.

В соответствии со статьей 27 ТК РФ социальное партнерство осуществляется в следующих формах:

- коллективные переговоры по подготовке и заключению коллективных договоров и соглашений; консультации в вопросах по урегулированию трудовых отношений; участие работников и их представителей в управлении организацией; участие работодателей и представителей в досудебном разбирательстве трудовых споров.

Выводы: урегулирование трудовых конфликтов можно осуществить различными способами в зависимости от сложности конфликтной ситуации и конфликтного отношения оппонентов друг к другу. С каждым годом появляются все более современные способы урегулирования, которые приходят на смену старым. Однако, на текущий момент времени наиболее распространённым способом урегулирования трудовых конфликтов является процедура медиации.

Список литературы

1. Агафонова М.С., Полянская Е.В. Управление конфликтами в организации // Современные наукоемкие технологии. 2016. №7-2. - С.134-135.
2. Волков Б.С. Конфликтология: Учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Б.С. Волков, Н.В. Волкова. – 3-е изд. испр. и доп. – М.: Академический Проект; Альма Матер, 2017. – С. 376.
3. Гутгарц Р.Д. Эволюция подходов к проблеме управления кадрами предприятия. // Менеджмент в России и за рубежом. 2017. №5. – С.55-57.
4. Зайдуллина Ч.Н., Иванов Н.Г., Орлов И.Ю. Кооперационный эффект в корпоративном и инновационном управлении: инфраструктурные аспекты // Вестник АГТУ. Серия: Экономика. 2018. №2. С.180-187.
5. Захарова, Л. Ценностный конфликт как ресурс развития предприятия / Л. Захарова, И. Леонова // Проблемы теории и практики управления. – 2017. – N 11/12. – С. 147-157.
6. Кабушкин Н.И. Основы менеджмента - Учебное пособие. – Мн.: Новое знание, 2017. - 323 с.
7. Кибанов А.Я. Конфликтология- М.: ИНФРА-М, 2018. – 300с.
8. Магомедов Г.М. Концептуальная модель управления конфликтами в организации // Фундаментальные исследования. 2016. №8-1. - С.227-232.
9. Макаров Е.И., Лобок Д.В. Трудовые конфликты: история, теория, методы мониторинга. – Учебное пособие. - СПбГУП, 2014. – С. 175
10. Понятие и модель конфликта [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://live-management.ru/ponyatie-i-model-konflikta.html>.
11. Тебекин А.В. Управление персоналом. М.: КноРус, 2018. - 623 с.
12. Технологии эффективного управления конфликтами [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://mosmediator.narod.ru/index/0-910>.
13. Управление конфликтами в организации. - [М.: МЦФЭР, 2017]. - 63 с.
14. Управление персоналом организации / Под ред. А. Я. Кибанова – М.: Инфра – М 2017. С. 163
15. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001г. N197-ФЗ (ред. от 16.12.2019)

References

1. Agafonova M.S., Polyanskaya E.V. Conflict management in organizations // Modern high technology. 2016. No. 7-2. - S.134-135 [in Russian].
2. Volkov B.S. Conflictology: Textbook for students of higher educational institutions / B.S. Volkov, N.V. Volkova. - 3rd ed. correct and add. - M.: Academic Project; Alma Mater, 2017. -- S. 376 [in Russian].
3. Gutgarz R.D. The evolution of approaches to the problem of enterprise personnel management. // Management in Russia and abroad. 2017. No5. - S. 55-57 [in Russian].
4. Zaydullina Ch.N., Ivanov N.G., Orlov I.Yu. The cooperative effect in corporate and innovative management: infrastructural aspects // Vestnik ASTU. Series: Economics. 2018. No2. S.180-187 [in Russian].
5. Zakharova, L. Value conflict as a resource for enterprise development / L. Zakharova, I. Leonova // Problems of theory and practice of management. - 2017. -- N 11/12. - S. 147-157 [in Russian].
6. Kabushkin N.I. Management Basics - Study Guide. - Mn.: New knowledge, 2017. -- 323 p. [in Russian].
7. Kibanov A.Ya. Conflictology- M.: INFRA-M, 2018. -- 300s. [in Russian].
8. Magomedov G.M. The conceptual model of conflict management in the organization // Fundamental research. 2016. No. 8-1. - S.227-232 [in Russian].
9. Makarov E.I., Lobok D.V. Labor conflicts: history, theory, monitoring methods. - Tutorial. - SPbGUP, 2014. -- S. 175 [in Russian].
10. The concept and model of conflict [Electronic resource]. Access mode: <http://live-management.ru/ponyatie-i-model-konflikta.html> [in Russian].
11. Tebekin A.V. Personnel Management. M.: KnoRus, 2018. -- 623 p. [in Russian].
12. Technologies for effective conflict management [Electronic resource]. - Access mode: <http://mosmediator.narod.ru/index/0-910> [in Russian].
13. Conflict management in the organization. - [M.: ICFER, 2017]. - 63 p. [in Russian].
14. The personnel management of the organization / Ed. A. Ya. Kibanova - M.: Infra - M 2017.S. 163 [in Russian].
15. The Labor Code of the Russian Federation dated December 30, 2001 N197-FZ (as amended on 12/16/2019) [in Russian].